

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-279159

(43)Date of publication of application : 27.09.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 17/30

(21)Application number : 2001-081365

(71)Applicant : RICOH CO LTD

(22)Date of filing : 21.03.2001

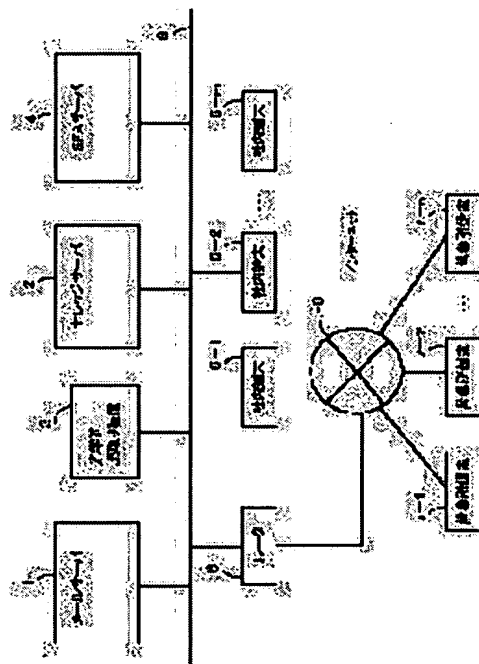
(72)Inventor : UBUSAWA TOYOJI
KOIDE MASAO

(54) APPLICATION SYSTEM, METHOD, SERVER AND PROGRAM FOR MANAGEMENT KNOWLEDGE

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To accumulate a knowledge leading to promotion of sales activities produced by a manager as management knowledge and store the same as a corporation's shared property, and effectively use the knowledge.

SOLUTION: A mail server 1 delivers an electronic mail to the mail box of a delivery destination. A knowledge server 2 registers data for preparing materials and data for sales guidance as management knowledge in a knowledge DB for sale guidance, and supplies the data of a designated skill step to an SFA server 4. The SFA server 4 the supplied data for preparing materials and data for instructing sales by each skill step in a data base. When the SFA server 4 receives a request for data for preparing material or data for sales guidance registered in the data base from an in-firm terminal 5 or a business office terminal 7, it supplies the data for preparing material or data for sales guidance to the in-firm terminal 5 or the business office terminal 7 at the requirement requesting destination.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-279159

(P2002-279159A)

(43)公開日 平成14年9月27日(2002.9.27)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード [*] (参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 2	G 0 6 F 17/60	1 7 2 5 B 0 7 5
17/30	1 1 0	17/30	1 1 0 F
	1 7 0		1 7 0 Z

審査請求 未請求 請求項の数13 O L (全 17 頁)

(21)出願番号 特願2001-81365(P2001-81365)

(22)出願日 平成13年3月21日(2001.3.21)

(71)出願人 000006747

株式会社リコー

東京都大田区中馬込1丁目3番6号

(72)発明者 生澤 豊司

東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式
会社リコー内

(72)発明者 小出 雅雄

東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式
会社リコー内

(74)代理人 100095407

弁理士 木村 満

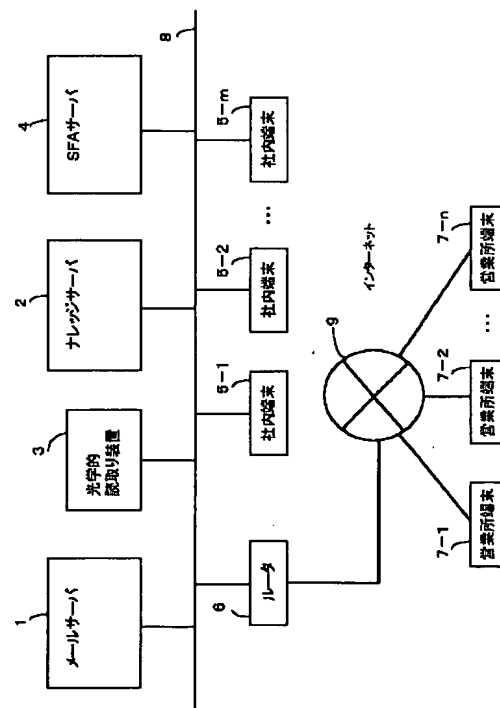
Fターム(参考) 5B075 KK02 KK07 ND04 ND20 ND23
NR12 UU06 UU40

(54)【発明の名称】 マネージメント知識の運用システム、方法、サーバ及びプログラム

(57)【要約】

【課題】 マネージャが作成した販売の活動の促進につながる知識を、マネージメント知識として会社の共有財産として蓄積し、これらの知識を有効に利用する。

【解決手段】 メールサーバ1は、電子メールを配信先のメールボックスに配信する。ナレッジサーバ2は、資料作成用データ及び販売指導用データをマネージメント知識として、それぞれ資料作成用ナレッジDB、販売指導用ナレッジDBに登録し、所定の熟度ステップのデータをSFAサーバ4に供給する。SFAサーバ4は、供給された資料作成用データ及び販売指導用データを熟度ステップごとにデータベースに登録する。SFAサーバ4は、データベースに登録されている資料作成用データ又は販売指導用データの要求依頼を、社内端末5又は営業所端末7から受けると、要求依頼された資料作成用データ又は販売指導用データを、要求依頼先の社内端末5又は営業所端末7に供給する。



【特許請求の範囲】

【請求項1】管理者により提示された販売の促進に利用される知識を、マネージメント知識として運用するマネージメント知識の運用システムであって、前記マネージメント知識を入力する手段と、入力された前記マネージメント知識を、商談段階を示す熟度ステップごとにデータベースに登録する手段と、前記データベースに登録されているマネージメント知識の要求依頼を端末から取得する手段と、要求依頼されたマネージメント知識を、要求依頼元の端末に供給する手段と、要求依頼元の端末において、前記マネージメント知識を表示する手段と、を具備することを特徴とする、マネージメント知識の運用システム。

【請求項2】前記マネージメント知識は、顧客担当者を指導することで販売促進につながる知識と、マネージメント資料の作成に用いられる資料作成用データである、ことを特徴とする、請求項1に記載のマネージメント知識の運用システム。

【請求項3】販売活動の情報を有する案件メモの内容を読み取る手段と、読み取られた案件メモを、前記熟度ステップごとにデータベースに登録する手段と、前記データベースに登録されている案件メモの要求依頼を端末から取得する手段と、要求依頼された案件メモを、要求依頼元の端末に供給する手段と、要求依頼元の端末において、前記案件メモを表示する手段と、を備えることを特徴とする、請求項1又は2に記載のマネージメント知識の運用システム。

【請求項4】顧客との取引情報、購入された商品についての修理情報、顧客からの問い合わせ情報等の顧客管理情報をデータベースに登録する手段と、前記データベースに登録されている顧客管理情報の要求依頼を、端末から取得する手段と、要求依頼された顧客管理情報を、要求依頼元の端末に供給する手段と、要求元の端末において、前記顧客管理情報を表示する手段と、を備えることを特徴とする、請求項1乃至3のうちのいずれか1項に記載のマネージメント知識の運用システム。

【請求項5】データベースに新規に登録された前記顧客管理情報に基づき、前記顧客管理情報を有する電子メールを生成する手段と、生成された電子メールを所定の端末に配信する手段と、を備えることを特徴とする、請求項1乃至4のうちのいずれか1項に記載のマネージメント知識の運用システム。

ム。

【請求項6】管理者により提示された販売の促進に利用される知識を、マネージメント知識として運用するマネージメント知識の運用方法であって、前記マネージメント知識を入力し、入力された前記マネージメント知識を、商談段階を示す熟度ステップごとにデータベースに登録し、前記データベースに登録されているマネージメント知識の要求依頼を端末から取得し、要求依頼されたマネージメント知識を、要求依頼元の端末に供給し、要求依頼元の端末において、前記マネージメント知識を表示する、ことを特徴とする、マネージメント知識の運用方法。

【請求項7】前記マネージメント知識は、顧客担当者を指導することで販売促進につながる知識と、マネージメント資料の作成に用いられる資料作成用データである、ことを特徴とする、請求項6に記載のマネージメント知識の運用方法。

【請求項8】販売活動の情報を有する案件メモの内容を読み取り、読み取られた案件メモを、前記熟度ステップごとにデータベースに登録し、前記データベースに登録されている案件メモの要求依頼を端末から取得し、要求依頼された案件メモを、要求依頼元の端末に供給し、要求依頼元の端末において、前記案件メモを表示する、ことを特徴とする、請求項6又は7に記載のマネージメント知識の運用方法。

【請求項9】顧客との取引情報、購入された商品についての修理情報、顧客からの問い合わせ情報等の顧客管理情報をデータベースに登録し、前記データベースに登録されている顧客管理情報の要求依頼を、端末から取得し、要求依頼された顧客管理情報を、要求依頼元の端末に供給し、要求元の端末において、前記顧客管理情報を表示する、ことを特徴とする、請求項6乃至8のうちのいずれか1項に記載のマネージメント知識の運用方法。

【請求項10】データベースに新規に登録された前記顧客管理情報に基づき、前記顧客管理情報を有する電子メールを生成し、生成された電子メールを所定の端末に配信する、ことを特徴とする、請求項6乃至9のうちのいずれか1項に記載のマネージメント知識の運用方法。

【請求項11】管理者により提示された販売の促進に利用される知識を、マネージメント知識として運用するマネージメント知識の運用用のサーバであって、前記マネージメント知識を、商談段階を示す熟度ステッ

づごとにデータベースに登録する手段と、前記データベースに登録されているマネージメント知識の要求依頼を、端末から取得する手段と、要求依頼されたマネージメント知識を、要求依頼元の端末に供給する手段と、を具備することを特徴とするサーバ。

【請求項12】データベースに新規に登録された前記顧客管理情報に基づき、前記顧客管理情報を有する電子メールを生成する手段と、生成された電子メールを所定の端末に配信する手段と、を備えることを特徴とする、請求項11に記載のサーバ。

【請求項13】コンピュータに、管理者により提示された販売の促進に利用される知識を、マネージメント知識として、商談段階を示す熟度ステップごとにデータベースに登録する手順、前記データベースに登録されているマネージメント知識の要求依頼を、端末から取得する手順、要求依頼されたマネージメント知識を、要求依頼元の端末に供給する手順、を実行させるプログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は、管理者により提示された販売の促進に利用されるマネージメント知識を、蓄積して有効に運用するマネージメント知識の運用システム等に関する。

【0002】

【従来の技術】従来から、顧客担当者は、商品の販売見込みをマネージャ（管理者）に口頭で報告し、マネージャは、顧客担当者からの販売見込みの報告を受け、自身が使用するためのマネージメント資料（例えば、見込み管理表）を作成するとともに、必要がある場合には、販売の促進に役立てることが可能な知識を顧客担当者に伝え、顧客担当者を指導している。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】上述したように、マネージャが作成したマネージメント資料は、主にマネージャ自身が、マネージメント用に使用するものであり、また、マネージャが顧客担当者に伝える販売促進につながる有効な知識は、当該顧客担当者が使用するものであるため、これらの知識が蓄積されず、全社的に有効に利用されていないという問題点があった。

【0004】そこで、この発明は、上述した問題点に鑑み、マネージャが提示するマネージメント知識を、会社の共有財産として蓄積するとともに、これらの知識を有効に運用するマネージメントの知識の運用システム等を提供することを目的とする。

【0005】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するため

に、この発明の第1の観点にかかるマネージメント知識の運用システムは、管理者により提示された販売の促進に利用される知識を、マネージメント知識として運用するマネージメント知識の運用システムであって、前記マネージメント知識を入力する手段と、入力された前記マネージメント知識を、商談段階を示す熟度ステップごとに登録する手段と、前記データベースに登録されているマネージメント知識の要求依頼を端末から取得する手段と、要求依頼されたマネージメント知識を、要求依頼元の端末に供給する手段と、要求依頼元の端末において、前記マネージメント知識を表示する手段と、を具備することを特徴とする。

【0006】このような構成によれば、管理者により提示された販売の促進に利用される知識をマネージメント知識として、熟度ステップに分けてデータベースに登録し、端末からマネージメント知識の要求依頼を受けると、要求依頼元の端末に依頼されたマネージメント知識を供給するので、マネージメント知識を会社の共有財産として蓄積することができるとともに、有効に利用することができる。

【0007】前記マネージメント知識は、顧客担当者を指導することで販売促進につながる知識と、マネージメント資料の作成に用いられる資料作成用データであるようにしてもよい。

【0008】販売活動の情報を有する案件メモの内容を読み取る手段と、読み取られた案件メモを、前記熟度ステップごとにデータベースに登録する手段と、前記データベースに登録されている案件メモの要求依頼を端末から取得する手段と、要求依頼された案件メモを、要求依頼元の端末に供給する手段と、要求依頼元の端末において、前記案件メモを表示する手段と、を備えるようにしてもよい。このことにより、販売活動の情報を蓄積することができるとともに、有効に利用することが可能となる。

【0009】顧客との取引情報、購入された商品についての修理情報、顧客からの問い合わせ情報等の顧客管理情報をデータベースに登録する手段と、前記データベースに登録されている顧客管理情報の要求依頼を、端末から取得する手段と、要求依頼された顧客管理情報を、要求依頼元の端末に供給する手段と、要求元の端末において、前記顧客管理情報を表示する手段と、を備えるようにしてもよい。このことにより、一層きめの細かい販売活動を行うための情報を得ることができる。

【0010】データベースに新規に登録された前記顧客管理情報に基づき、前記顧客管理情報を有する電子メールを生成する手段と、生成された電子メールを所定の端末に配信する手段と、を備えるようにしてもよい。このことにより、新規な顧客管理情報を取得するごとに、会社全体に伝達することができる。

【0011】また、この発明の第2の観点にかかるマネ

ージメント知識の運用方法は、管理者により提示された販売の促進に利用される知識を、マネージメント知識として運用するマネージメント知識の運用方法であって、前記マネージメント知識を入力し、入力された前記マネージメント知識を、商談段階を示す熟度ステップごとにデータベースに登録し、前記データベースに登録されているマネージメント知識の要求依頼を端末から取得し、要求依頼されたマネージメント知識を、要求依頼元の端末に供給し、要求依頼元の端末において、前記マネージメント知識を表示する、ことを特徴とする。

【0012】このような構成によれば、管理者により提示された販売の促進に利用される知識をマネージメント知識として、熟度ステップに分けてデータベースに登録し、端末からマネージメント知識の要求依頼を受けると、要求依頼元の端末に依頼されたマネージメント知識を供給するので、マネージメント知識を会社の共有財産として蓄積することができるとともに、有効に利用することができる。

【0013】前記マネージメント知識は、顧客担当者を指導することで販売促進につながる知識と、マネージメント資料の作成に用いられる資料作成用データであるようにしてもよい。

【0014】販売活動の情報を有する案件メモの内容を読み取り、読み取られた案件メモを、前記熟度ステップごとにデータベースに登録し、前記データベースに登録されている案件メモの要求依頼を端末から取得し、要求依頼された案件メモを、要求依頼元の端末に供給し、要求依頼元の端末において、前記案件メモを表示するようにしてもよい。このことにより、販売活動の情報を蓄積することができるとともに、有効に利用することが可能となる。

【0015】顧客との取引情報、購入された商品についての修理情報、顧客からの問い合わせ情報等の顧客管理情報をデータベースに登録し、前記データベースに登録されている顧客管理情報の要求依頼を、端末から取得し、要求依頼された顧客管理情報を、要求依頼元の端末に供給し、要求元の端末において、前記顧客管理情報を表示するようにしてもよい。このことにより、一層きめの細かい販売活動を行うための情報を得ることができる。

【0016】データベースに新規に登録された前記顧客管理情報に基づき、前記顧客管理情報を有する電子メールを生成し、生成された電子メールを所定の端末に配信する、ようにしてもよい。このことにより、新規な顧客管理情報を取得するごとに、会社全体に伝達することができる。

【0017】また、この発明は第3の観点にかかるサーバは、管理者により提示された販売の促進に利用される知識を、マネージメント知識として運用するマネージメント知識の運用用のサーバであって、前記マネージメント知識を、商談段階を示す熟度ステップごとにデータベ

ースに登録する手段と、前記データベースに登録されているマネージメント知識の要求依頼を、端末から取得する手段と、要求依頼されたマネージメント知識を、要求依頼元の端末に供給する手段と、を具備する、ことを特徴とする。

【0018】データベースに新規に登録された前記顧客管理情報に基づき、前記顧客管理情報を有する電子メールを生成する手段と、生成された電子メールを所定の端末に配信する手段と、を備えるようにしてもよい。このことにより、新規な顧客管理情報を取得するごとに、会社全体に伝達することができる。

【0019】また、この発明の第4の観点にかかるプログラムは、コンピュータに、管理者により提示された販売の促進に利用される知識を、マネージメント知識として、商談段階を示す熟度ステップごとにデータベースに登録する手順、前記データベースに記憶されているマネージメント知識の要求依頼を、端末から取得する手順、要求依頼されたマネージメント知識を、要求依頼元の端末に供給する手順、を実行させる。

【0020】このような構成によれば、管理者により提示された販売の促進に利用される知識をマネージメント知識として、熟度ステップに分けてデータベースに登録し、端末からマネージメント知識の要求依頼を受けると、要求依頼元の端末に依頼されたマネージメント知識を供給するので、マネージメント知識を会社の共有財産として蓄積することができるとともに、有効に利用することができる。

【0021】

【発明の実施の形態】以下、この発明に係るマネージメント知識の運用システム及び方法の実施の形態を説明する。

【0022】図1は、この発明に係るマネージメント知識の運用システムの実施の形態を示すブロック図である。

【0023】この発明に係るマネージメント知識の運用システムは、図1に示すように、メールサーバ1と、ナレッジサーバ2と、光学的読取り装置3と、SFAサーバ4と、社内端末5（5-1～5-m：mは社内端末5の総数）と、ルータ6と、営業所端末7（7-1～7-n：nは営業所端末7の総数）とから構成されている。メールサーバ1、ナレッジサーバ2、光学的読取り装置3、SFAサーバ4、社内端末5及びルータ6は、LAN（Local Area Network）8に接続されている。また、営業所端末7は、例えばインターネットからなる外部ネットワーク9及びルータ6を介してLAN8に接続されている。

【0024】メールサーバ1は、電子メールを収集し、収集した電子メールを配信先のメールボックスに格納する。ナレッジサーバ2は、図2に示すように、CPU（中央演算処理装置）21と、RAM等のメモリからな

る記憶部22と、ハードディスク等からなる販売指導用ナレッジDB（データベース）23と、ハードディスク等からなる資料作成用ナレッジDB24と、送信判別リスト25と、タイマ26とを備える。

【0025】CPU21は、記憶部22に記憶されている制御プログラムを実行することにより、次のような処理を実行する。

【0026】例えば、CPU21は、顧客担当者を指導することで販売促進につながる知識を有するデータ（以下、販売指導用データという）を社内端末5より受けると、受けた販売指導用データを販売指導用ナレッジDB23に登録する。販売指導用データは、マネージャが社内端末5を操作して形成したもので、図3に示すように、このデータには、熟度ステップ、商品名、この熟度ステップでの、この商品についての販売促進についての指導内容の各データ項目を備えている。

【0027】なお、上記熟度ステップは、下記に示す9段階のステップを有している。すなわち、熟度ステップは、

（1）接点確保のためのステップ（新規の顧客への初めての訪問等、新規の顧客との接触を図るための商談レベルのステップ）、

（2）リレーション確立のためのステップ（顧客の主要部署や営業現場のスタッフと顔見知りになるように努める等、顧客とのつきあいの確立を図るための商談レベルのステップ）

（3）状況精査のためのステップ（顧客の現有設備や競合相手等、契約の成否や条件に影響することが予想される事柄を調査するための商談レベルのステップ）（4）興味付けのためのステップ（顧客の欲求を喚起するための商談レベルのステップ）

（5）ニーズ把握（顧客が求めている商品等の内容を把握するための商談レベルのステップ）

（6）課題抽出のためのステップ（顧客がもとめている商品等の提供を実現するために解決すべき課題を探るための商談レベルのステップ）

（7）本格提案のためのステップ（顧客が求めている商品等を提供する契約を提案するための商談レベルのステップ）

（8）購買阻害要因除去のためのステップ（契約の締結を阻む要因を解消するための商談レベルのステップ）

（9）受注のための商談レベルのステップ（取引にかかる契約が成立するための商談レベルのステップ）、からなるステップを有している。そして、熟度ステップは、（1）から（9）へとステップが進むにつれて、熟度ステップが高いものとする。

【0028】また、CPU21は、マネージャが社内端末5を操作して作成した、例えば、週／月次分析のためのマネジメント資料の作成に用いられる資料作成用データをマネジメント知識として、社内端末5より供給さ

れると、供給された資料作成用データを資料作成用ナレッジDB24に登録する。資料作成用データは、顧客担当者から提出された案件メモに基づいて、形成されたものである。図4に示すように、このデータには、顧客担当者が配属されている営業所名、顧客担当者名の氏名、顧客情報、販売活動中の商品名、単価、個数、売上見込み高、粗利見込み高、受注につながる度合いを数値で示すセールス見込み値、熟度値（熟度ステップ値）、販売活動の優先度を数値で示す活動優先度値の各データ項目を備えている。顧客情報のデータ項目は、会社名又は個人名からなる顧客名、部署、販売の窓口となる担当者名、電話番号の各データ項目を有している。

【0029】また、CPU21は、所定の時刻、例えば、終業時刻のPM5時30分を経過すると、販売指導用ナレッジDB23に新たに登録されている販売指導用データのうち、後述する送信判別リスト25の条件に従うデータについて、SFAサーバ4に供給し、SFAサーバ4の顧客DB43に登録させる。

【0030】また、CPU21は、所定の時刻、例えば、始業時刻のPM9時30分を経過すると、資料作成用ナレッジDB24に新たに登録されている資料作成用データを、送信判別リスト25の条件に従うデータについて、SFAサーバ4に送信し、SFAサーバ4の顧客DB43に登録させる。

【0031】記憶部22は、CPU21に実行させる制御プログラムを記憶しているとともに、CPU21が処理を行う際に必要となるワーク領域を備えている。

【0032】販売指導用ナレッジDB23は、CPU21の指示に従って、上記販売指導用データを記憶する。資料作成用ナレッジDB24は、CPU21の指示に従って、上記資料作成用データを記憶する。

【0033】送信判別リスト25は、販売指導用ナレッジDB23に新規に登録された販売指導用データ、及び資料作成用ナレッジDB24に新規に登録された資料作成用データを、SFAサーバ4の顧客DB43に登録させるか否かを、CPU21に判別させるリストである。図5に示すように、この送信判別リスト25は、熟度ステップと、商品名との項目を備えている。CPU21は、熟度ステップの項目に有する数値以上で、かつ、商品名のデータ項目に有する商品に該当するそれぞれの販売指導用データについて、SFAサーバ4に供給し、SFAサーバ4の顧客DB43に登録する。

【0034】例えば、販売指導用ナレッジDB23に新規に登録された、図3中のAに印した販売指導用データは、商品名が「AAA1」でかつ、熟度ステップが

「3」であるが、これらの値が送信判別リスト25に登録されている条件に合致するので、このデータは、SFAサーバ4に送信され、顧客DB43に記憶される。また、資料作成用ナレッジDB24に新規に登録された、図4中のAに印した資料作成用データは、商品名が「B

BB2」でかつ、熟度ステップが「5」であるが、送信判別リスト25に登録されている該当商品名についての熟度ステップが「3」であるので、このデータは、送信判別リスト25の条件に合致し、SFAサーバ4に送信され、顧客DB43に登録される。

【0035】タイマ26は、水晶発振器等から構成されており、現在日時を表す日時情報を連続的に発生する。システムバス27は、CPU21、記憶部22等の上記構成要素を接続する。

【0036】光学読取り装置3は、文字、図形等を光学的に読み取るものであって、上記案件メモを読み取り、読み取ったイメージデータからなる案件メモをSFAサーバ4に送信する。

【0037】SFAサーバ4は、図6に示すように、CPU41と、記憶部42と、顧客DB43と、顧客管理情報DB44と、メーリングリスト45と、不要率参照リスト46とから構成されている。

【0038】CPU41は、記憶部42に記憶されている制御プログラムを実行することにより、上記販売指導用データ、資料作成用データ及び案件メモを取得するとともに、顧客担当者や管理者の操作により、社内端末5及び営業所端末7からの各種要求に応じた情報の提供等の処理を行う。

【0039】例えば、CPU41は、ナレッジサーバ2より上記販売指導用データ及び資料作成用データを受けると、受けたこれらのデータを顧客DB43に登録する。また、CPU41は、光学読取り装置3から読み取られたイメージデータでなる案件メモを、顧客DB43に登録する。

【0040】案件メモは、顧客担当者がマネージャに提出する、販売活動情報を有するメモであり、図7に示すように、日付け、顧客担当者の所属する営業所名、顧客担当者の氏名、熟度ステップ、販売活動に必要な顧客情報、販売の対象となっている商品名、単価、個数、受注の可能性を数値で示したセールス見込み値、顧客のIT (Information Technology) の進捗度を数値で示すIT進捗度の各項目を備えている。なお、顧客情報は、会社名、部署、担当者、電話番号の各項目を有している。セールス見込み値は、受注の見込みがほとんどない場合には「1」であり、受注が確実な場合には、

「5」である。ITの進捗度として、その部署が、コンピュータ、プリンタ等の端末の間がLAN (Local Area Network) により接続されているか否か、また、各端末の間がLANで接続されているとしても、インターネットで各端末が接続されているか否か (すなわち、イントラネットが構築されているか否か) 等により決定する。例えば、ITの進捗度が最も低い「1」の場合には、端末の間がLANで接続されていないときとし、最も高い「5」の場合には、イントラネットが構築されているときとする。

【0041】また、CPU41は、社内端末5や営業所端末7から、案件メモを表示させる案件メモ画面の要求依頼を受けると、図8に示すような、案件メモ画面200を生成し、この生成した案件メモ画面200を要求依頼元の社内端末5や営業所端末7に供給する。図8に示すように、案件メモ画面200には、いつの日付けの案件メモを表示させるか指定する箇所210と、クリックされるとその箇所の熟度ステップの案件メモを表示させる熟度ステップの一覧でなる箇所220と、クリックされることで次の案件メモを表示させる箇所230と、要求された案件メモを表示する箇所240とを有している。

【0042】CPU41は、例えば、図9に示すように、社内端末5や営業所端末7から、2月10日のもので、熟度ステップ「5」すなわち「ニーズの把握」の案件メモについて、表示するようにとの要求依頼があると、顧客DB43から該当する案件メモを読み出し、この読み出した案件メモを表示箇所240に表示する画像データを、要求依頼元の社内端末5や営業所端末7に送信する。

【0043】また、CPU41は、社内端末5や営業所端末7から、販売指導用データを表示させる販売指導データ画面の要求依頼を受けると、図10(a)に示すような、販売指導データ画面を生成し、この生成した販売指導データ画面を要求依頼元の社内端末5や営業所端末7に供給する。図10(a)に示すように、販売指導データ画面には、必要とする販売指導用データを指定するための熟度ステップを表示する箇所310と、商品名を表示する箇所320と、要求された販売指導データを表示する箇所330と備えている。

【0044】CPU41は、例えば、図10(b)に示すように、社内端末5や営業所端末7から、表示箇所310の箇所に「3」、表示箇所320に「AAA1」と表示された内容で指定される販売指導データを表示するようにとの要求があると、顧客DB43から、例えば、「現有設備が耐用年数を超えていない場合であっても、性能が当社のものよりかなり劣っているときには、買い換えを促す」という販売指導用データを読み出し、この読み出したデータを有する画像データを、要求元の社内端末5や営業所端末7に送信する。すると、社内端末5や営業所端末7は、販売指導データ画面300の表示箇所330に販売指導データを有する画像データが表示される。

【0045】また、CPU41は、社内端末5や営業所端末7から、資料作成用データを要求するための資料作成用データ画面の要求依頼を受けると、図11に示すような資料作成用データ画面400を生成し、この生成した資料作成用データ画面400を要求依頼元の社内端末5や営業所端末7に供給する。図11に示すように、資料作成用データ画面400は、顧客DB43に記憶され

ている資料作成用データを指定するための設定値を表示する箇所410と、指定された資料作成用データを表示する箇所420とを備えている。

【0046】CPU41は、例えば、図11に示すように、設定内容を表示する箇所410に「熟度ステップ＝5」と表示された内容で指定される資料作成用データを表示するようにとの要求があると、顧客DB43から、熟度ステップが「5」についての資料作成用データを読み出し、この読み出したデータを有する画像データを、要求元の社内端末5や営業所端末7に供給する。すると、社内端末5や営業所端末7は、資料作成用画面400の表示箇所420に資料作成データを有する画像データが表示される。

【0047】また、CPU41は、社内端末5や営業所端末7から、顧客の修理履歴を表示する修理履歴画面を供給するようにとの要求があると、図12に示すような修理履歴画面500を、要求依頼元の社内端末5や営業所端末7に供給する。図12に示すように、修理履歴画面500には、顧客名を表示する箇所510と、修理した商品名を表示する箇所520と、修理内容を表示する箇所530とを備えている。

【0048】CPU41は、例えば、図12に示すように、修理履歴画面500において、顧客名を表示する箇所510に「川田一郎」、商品名を表示する箇所520に「AAA1」と表示された内容で指定される、修理の履歴の内容を表示するようにとの要求があると、顧客管理情報DB44から、顧客名「川田一郎」で、かつ、商品名が「AAA1」を有する修理履歴データを読み出し、この読み出した修理履歴データから修理内容を有する画像データを生成し、生成した画像データを要求元の社内端末5や営業所端末7に供給する。すると、社内端末5や営業所端末7は、修理履歴画面500の表示箇所530に、例えば「平成13年3月2日、部品××が破損端していたので、交換する。」という修理内容が表示される。

【0049】また、CPU41は、社内端末5や営業所端末7から、顧客からの問い合わせ内容を表示する問合せ画面を供給するようにとの要求があると、図13に示すような問合せ画面600を、要求依頼元の社内端末5や営業所端末7に供給する。図13に示すように、問合せ画面600には、顧客名を表示する箇所610と、問い合わせ内容を表示する箇所620とを備えている。

【0050】CPU41は、例えば、図13に示すように、問合せ画面600において、顧客名を表示する箇所610に「川田一郎」と表示された内容で指定される、問い合わせの内容を表示するようにとの要求があると、顧客管理情報DB44から、顧客名「川田一郎」の問合せデータを読み出し、この読み出した問合せデータから問合せ内容を有する画像データを生成し、生成した画像データを要求元の社内端末5や営業所端末7に供給す

る。すると、社内端末5や営業所端末7は、問合せ画面600の表示箇所620に、例えば「平成13年3月2日、商品「AAA1」が動かなくなった。修理を依頼します。」という、問合せ内容が表示される。

【0051】また、CPU41は、社内端末5や営業所端末7から、顧客との取引の内容を表示する取引表示画面を供給するようにとの要求があると、図14に示すような取引表示画面700を、要求依頼元の社内端末5や営業所端末7に供給する。図14に示すように、取引表示画面700には、顧客名を表示する箇所710と、取引の内容を表示する箇所720とを備えている。

【0052】CPU41は、例えば、図14に示すように、取引表示画面700において、顧客名を表示する箇所710に「川田一郎」と表示された内容で指定される、問い合わせの内容を表示するようにとの要求があると、顧客管理情報DB44から、顧客名「川田一郎」の取引データを読み出し、この読み出した取引データから取引内容を有する画像データを生成し、生成した画像データを要求元の社内端末5や営業所端末7に供給する。すると、社内端末5や営業所端末7は、取引表示画面700の表示箇所720に、例えば「平成13年3月10日、商品「BBB2」を購入する。」という、取引内容が表示される。

【0053】また、CPU41は、顧客の取引情報、修理履歴、問合せ履歴のデータ等が顧客管理情報DB44に新規に登録された場合には、新規に登録された取引情報、修理履歴、問合せ履歴のデータ等を本文に有し、メーリングリストに基づき配信先をヘッダに有する電子メールを生成し、この生成した電子メールをメールサーバ1に送信する。上記メーリングリスト45は、電子メールの配信先を指定するリストであり、このメーリングリスト45は、図15に示すように、電子メールの配信先、その配信先の営業所名、メールアドレスの各項目を有している。

【0054】なお、CPU41は、メーリングリスト45に基づき、配信先のメールボックスに電子メールを配信するに際して、後述する不要率参照リストを参照し、配信する必要のない電子メールについては配信しない。上記不要率参照リスト46は、配信先ごとに配信する必要がない電子メールを決定するためのリストである。図16に示すように、不要率参照リスト46には、電子メールの配信先と、配信する電子メールに記述されている商品名と、この配信先に対して配信された、当該商品名についての電子メールの配信回数（配信関与回数）と、それに対する不要である旨のメッセージを受けた回数（不要メッセージ回数）、不要メッセージ回数を配信関与回数で除算して得た不要率との各項目を備えている。例えば、配信先として、「札幌営業所」の「甲山一郎」では、商品名が「AAA2」を有する電子メールの場合には、不要率が95パーセントであり、ほとんど配信を

必要としていないものである。

【0055】図6に示す記憶部42は、CPU41に実行させる制御プログラムを記憶しているとともに、CPU41が処理を行うに際して必要となるワーク領域を備えている。

【0056】図6に示す顧客DB43は、イメージデータを記憶する領域と、それ以外のデータを記憶する領域を有しており、イメージデータを記憶する領域には、光学読取り装置3に読み取られた案件メモが熟度ステップごとに登録されている。一方、イメージデータを記憶する以外の領域には、販売活動した顧客についての情報を有するデータと、上記販売指導用データ、上記資料作成用データが熟度ステップごとに登録されている。

【0057】図6に示す顧客管理情報DB44は、商品を修理したとの修理履歴を有するデータ（修理履歴データ）、顧客から商品についての問い合わせがあったときの問合せ履歴を有するデータ（問合せデータ）、及び顧客と商品取引についての情報を有するデータ（取引データ）を記憶する。図6に示すシステムバス47は、CPU41、記憶部42等の上記構成要素を接続する。

【0058】図1に示す社内端末5や営業所端末7は、いずれもSFAサーバ4に対するクライアント機能として働き、CPU（中央演算処理装置）等からなる制御部、RAM、ハードディスク等からなる記憶部、キーボード、マウス等からなる入力部、液晶ディスプレイ等からなる表示部、通信部を備える通常のパーソナルコンピュータ、携帯端末（PDA等）から構成される。この社内端末5や営業所端末7は、メールソフトがインストールされており、メールサーバ1のメールボックスに自己宛の電子メールが配信されているとき、操作者の指示のもと、配信された自己宛の電子メールをメールボックスから読み出す。

【0059】社内端末5は、管理者の入力操作に従って、ナレッジサーバ2をアクセスし、販売指導用データ及び資料作成用データのそれぞれを、ナレッジサーバ2の販売指導用ナレッジDB23、資料作成用ナレッジDB24に登録させる。また、社内端末5や営業所端末7は、顧客担当者又は管理者の入力操作に従って、SFAサーバ4をアクセスし、上述した案件メモ画面、販売指導画面等を表示部に表示する。

【0060】次に、SFAサーバ4の顧客DB43に、販売指導用データを登録するまでの動作を、図17のフローチャートを参照して説明する。

【0061】顧客担当者により提出された案件メモを見たマネージャは、顧客担当者を指導することで販売の促進につながる知識がある場合には、社内端末5の入力部、例えばキーボードから、上記知識を入力する（ステップS100）。すると、社内端末5の制御部は、図3に示すような上記販売指導用データを形成し（ステップS110）、この形成した販売指導用データを、通信部

を介してナレッジサーバ2に供給する（ステップS120）。ナレッジサーバ2は、社内端末5から販売指導用データが供給されると、この販売指導用データを販売指導用ナレッジDB23に新たに登録する（ステップS130）。その後、ナレッジサーバ2のCPU21は、タイマより所定時間が経過した旨の通知を受ける（ステップS140）と、ナレッジサーバ2の販売指導用ナレッジDB23に新たに登録された販売指導用データを読み出し（ステップS150）、送信判別リスト25に基づき、SFAサーバ4に供給するものであるか否かを判断する（ステップS160）。

【0062】CPU21は、読み出した販売指導用データが、SFAサーバ4に供給するデータでない場合には（ステップS160；No）、ステップ180に移行し、続いて、販売指導用ナレッジDB23に新たに登録された販売指導用データがあるか否かを判断する（ステップS180）。CPU21は、販売指導用ナレッジDB23に新たに登録された販売指導用データが無いと判断した場合には（ステップS180；No）、一連の処理を終了し、一方、販売指導用データがあると判断した場合には（ステップS180；Yes）、ステップS150に移行して、上述した処理を行う。

【0063】ステップS160において、CPU21は、ナレッジサーバ2の販売指導用ナレッジDB23から読み出した販売指導用データが、SFAサーバ4に供給すべきデータである場合には（ステップS160；Yes）、この読み出した販売指導用データをSFAサーバ4に供給する（ステップS170）。SFAサーバ4のCPU41は、ナレッジサーバ2から販売指導用データを受ると、顧客DB43に登録し（ステップS190）、その後、ナレッジサーバ2に対して、販売指導用ナレッジDB23から販売指導用データを読み出すようにとの通知を送信し（ステップS195）、ステップS150に処理を移行させる。

【0064】なお、資料作成用データを、社内端末5からナレッジサーバ2を介してSFAサーバ4の顧客DB43に登録するまでの、社内端末5、ナレッジサーバ2、及びSFAサーバ4の処理動作は、上述した販売指導用データの場合のときと同様である。

【0065】次に、社内端末5や営業所端末7が所定の表示画面を表示するまでの、社内端末5、営業所端末7、及びSFAサーバ4の動作を、図18のフローチャートを参照して説明する。なお、社内端末5や営業所端末7に表示される表示画面として、販売指導画面を例にとり説明する。

【0066】マネージャの操作により、社内端末5は、SFAサーバ4に販売指導画面の要求を出力する（ステップS200）。SFAサーバ4は、社内端末5から販売指導画面の要求を受けると（ステップS210）、図10(a)に示すような表示画面からなる販売指導画面

300を生成し(ステップS220)、この生成した販売指導画面300を、要求依頼元の社内端末5に送信する(ステップS230)。

【0067】要求依頼元の社内端末5は、販売指導画面300を受信すると、表示部に表示する(ステップS240)。その後、顧客担当者の操作により、社内端末5は、図10(b)に示すように、表示部に表示されている販売指導画面300中の熟度ステップの表示箇所310、及び商品名の表示箇所320に、入力部よりそれぞれ、「3」、「AAA1」と入力する(ステップS250)。

【0068】次に、顧客担当者の操作により、社内端末5が、上記販売指導画面の表示箇所310、320に表示されている「3」及び「AAA1」の内容の販売指導データを有する画像データを送信するようにSFAサーバ4に要求する(ステップS260)。すると、SFAサーバ4は、社内端末5からの要求、すなわち、熟度ステップが「3」で、かつ、商品名が「AAA1」を有する販売指導データを顧客DB43から読み出す(ステップS265)。

【0069】SFAサーバ4は、読み出した販売指導データから、社内端末5の販売指導画面300の表示箇所330に表示させる画像データを生成し(ステップS270)、生成した画像データを要求依頼元の社内端末5に供給する(ステップS280)。

【0070】社内端末5は、販売指導内容を有する画像データを受けると、表示部に表示されている販売指導画面300中の表示箇所330に、例えば、「現有設備が耐用年数を超えていない場合であっても、性能が当社のものよりかなり劣っているときには、買い換えを促す」という販売指導内容を表示し(ステップS290)、一連の処理を終了する。

【0071】なお、上述した処理は、社内端末5又は営業所端末7に販売指導用画面を表示する処理であったが、それ以外の案件メモ画面、資料作成用データ画面等を、社内端末5又は営業所端末7に表示させる場合についても、同様である。

【0072】次に、SFAサーバ4が、修理履歴情報を有する電子メールを、所定の営業所端末7に配信する処理について、図19を参照して説明する。なお、取引情報を有する電子メール、問合せ履歴情報を有する電子メールについても同様である。

【0073】SFAサーバ4は、所定時刻、例えば、終業時間であるPM5時30分を過ぎると、顧客管理情報DB44に新たに登録された、商品を修理したとの修理履歴を有する修理履歴データを読み出す(ステップS300)。その後、SFAサーバ4は、修理履歴データから、所定のフォームからなる修理履歴情報を有する電子メールの本文を生成する(ステップS310)。

【0074】SFAサーバ4は、上記電子メールの本文

を生成すると、生成した電子メールの本文について、不要率参照リスト46に登録されている商品名について、検索する(ステップS315)。SFAサーバ4は、電子メールの本文中に不要率参照リスト46に登録されている商品名が検索されなかった場合には(ステップS320; No)、電子メールの本文に、メーリングリスト45に登録されている配信先のメールアドレスを記述したヘッダを付加して電子メールを生成する(ステップS325)。次に、SFAサーバ4は、生成した電子メールをメールサーバ1に送信し、メールサーバ1により、配信先のメールボックスに配信してもらう(ステップS330)。その後、不要率参照リスト46に、この商品名についてのデータを新たに登録する(ステップS335)。その後、SFAサーバ4は、不要率参照リスト46中の該当配信回数の箇所に1を設定する(ステップS340)。

【0075】一方、SFAサーバ4は、電子メールの本文中に不要率参照リスト46に登録されている商品名が検索された場合には(ステップS320; Yes)、その都度、該当する商品名をワーク領域(図示せず)に記憶する(ステップS345)。次に、SFAサーバ4は、ワーク領域に記憶されている商品名ごとに、不要率参照リスト46における、該当商品名を有するデータの不要率を参照する(ステップS350)。SFAサーバ4は、不要率参照リスト45における、該当商品名を有するデータの不要率が所定の基準値、例えば80(%)以上であるか否かを判断する(ステップS355)。

【0076】SFAサーバ4は、上記不要率が所定の基準値(80)未満である場合には(ステップS355; No)、電子メールの本文に、メーリングリスト45に登録されている配信先のメールアドレス等を記述したヘッダを付加して電子メールを生成する(ステップS365)。その後、SFAサーバ4は、生成した電子メールをメールサーバ1に送信し、メールサーバ1により、配信先のメールボックスに配信してもらう(ステップS375)。その後、SFAサーバ4は、所定期間経過すると、不要率参照リスト46の不要率を更新し(ステップS375)、処理を終了する。

【0077】ステップS355において、SFAサーバ4は、不要率参照リスト45における、該当商品名を有するデータの不要率が所定の基準値、例えば80(%)以上である場合には(ステップS355; Yes)、不要率参照リスト46中における該当商品名についての配信先を除いたメーリングリストに登録されている配信先のメールアドレス等を記述したヘッダを付加した電子メールを生成する(ステップS380)。その後、SFAサーバ4は、生成した電子メールをメールサーバ1に送信し、メールサーバ1により、配信先のメールボックスに配信してもらう(ステップS385)。その後、SFAサーバ4は、所定期間経過すると、不要率参照リスト

46の不要率を更新し(ステップS390)、処理を終了する。

【0078】ステップS375及びS390における不要率参照リスト46の不要率の変更処理を、図20を参照して説明する。所定時間経過後、SFAサーバ4は、配信先から配信した電子メールが不要であるとのメッセージがあったか否かを判断する(ステップS411)。SFAサーバ4は、配信先から配信した電子メールが不要である旨のメッセージがないと判断した場合には(ステップS411; No)、処理を終了する。一方、SFAサーバ4は、配信先から配信した電子メールが不要である旨のメッセージがあったと判断した場合には(ステップS411; Yes)、不要率参照リスト46中の該当商品についてのデータにおける、不要メッセージ回数に1を加算する(ステップS412)。

【0079】次に、SFAサーバ4は、該当データ中の配信関与回数と、不要メッセージ回数とに基づき、不要率を算出し(ステップS413)、処理を終了する。

【0080】この実施の形態のマネージメント知識の運用システムによれば、管理者により提示された販売の促進に利用される知識をマネージメント知識として、商品ごとに熟度ステップごとに、SFAサーバ4の顧客DB43に登録しておき、顧客担当者等が必要に応じて、社内端末5や営業所端末7の表示部に、SFAサーバ4に登録されているマネージメント知識を表示することができるので、マネージャが提示するマネージメント知識を会社の共有財産として蓄積することができるとともに、有効に運用することができる。

【0081】また、このシステムによれば、光学読取り装置3により読み取られた販売活動の情報を有する案件メモの内容が、SFAサーバ4の顧客DB43に登録されており、このSFAサーバ4の顧客DB43に登録されている案件メモを、社内端末5や営業所端末7に供給して、その表示部に表示させることができるので、販売活動の情報を蓄積することができるとともに、有効に利用することが可能となる。

【0082】また、このシステムによれば、顧客との取引情報、購入された商品についての修理情報、顧客からの問い合わせ情報等の顧客管理情報を、SFAサーバ4の顧客管理情報DB44に登録し、社内端末5や営業所端末7から、顧客管理情報の要求依頼を取得すると、SFAサーバ4は、要求依頼された顧客管理情報を、要求依頼元の社内端末5や営業所端末7に供給して、端末の表示部に顧客管理情報を表示させるので、一層きめの細かい販売活動を行うための情報を得ることができる。

【0083】なお、この発明にかかるマネージメント知識の運用システムは、専用のシステムによらず、通常のコンピュータシステムを用いても実現可能である。例えば、上述の動作を実行するためのプログラムをコンピュータ読み取り可能な記録媒体(FD、CD-ROM、D

VD等)に格納して配布し、該プログラムをコンピュータにインストールすることにより、上述のナレッジサーバ2、SFAサーバ4、社内端末5、及び営業所端末7を構成してもよい。また、インターネット等のネットワーク上のサーバ装置が有するディスク装置に格納しておき、例えば搬送波に重畳してコンピュータにダウンロード等するようにしてもよい。

【0084】また、例えば、通信回線の掲示板(BBS)に該プログラムを掲示し、これを通信回線を介して配信してもよく、また、該プログラムを表す信号により搬送波を変調し、得られた変調波を伝送し、この変調波を受信した装置が変調波を復調して該プログラムを復元するようにしてもよい。そして、このプログラムを起動し、OSの制御下に、他のアプリケーションプログラムと同時に実行することにより、上述の処理を実行することができる。

【0085】なお、OSが処理の一部を分担する場合、あるいは、OSが本願発明の1つの構成要素の一部を構成するような場合には、記録媒体には、その部分を除いたプログラムを格納してもよい。この場合も、その記録媒体には、コンピュータが実行する各機能又はステップを実行するためのプログラムが格納されているものとする。

【0086】

【発明の効果】以上この発明によれば、マネージメント資料の作成に用いられるマネージメントデータ、及び顧客担当者に伝える販売促進につながる知識を、会社の共有財産として蓄積するとともに、これらの知識を有効に運用することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】この発明に係るマネージメント知識の運用システムの構成を示すブロック図である。

【図2】図1中のナレッジサーバの構成を示すブロック図である。

【図3】販売指導用データの構成を示す図である。

【図4】資料作成用データの構成を示す図である。

【図5】送信判別リストの構成を示す図である。

【図6】図1中のSFAサーバの構成を示すブロック図である。

【図7】案件メモを説明する図である。

【図8】案件メモ画面を説明する図である。

【図9】案件メモ画面を説明する図である。

【図10】販売指導画面を説明する図である。

【図11】資料作成用データ画面を説明する図である。

【図12】修理履歴画面を説明する図である。

【図13】問い合わせ画面を説明する図である。

【図14】取引表示画面を説明する図である。

【図15】図6中のメーリングリストの構成を示す図である。

【図16】図6中の不要率参照リストの構成を示す図で

ある。

【図17】実施形態のマネージメント知識の運用システムにおいて、マネージメント知識を登録するまでの、ナレッジサーバ、SFAサーバ、及び社内端末の処理動作を説明するフローチャートである。

【図18】実施形態のマネージメント知識の運用システムにおいて、社内端末や営業所端末に、登録されたマネージメント知識を表示するまでの、SFAサーバ、社内端末、営業所端末の処理動作を説明するフローチャートである。

【図19】電子メールを生成し、その生成した電子メールを配信先に配信する処理を示す説明するフローチャートである。

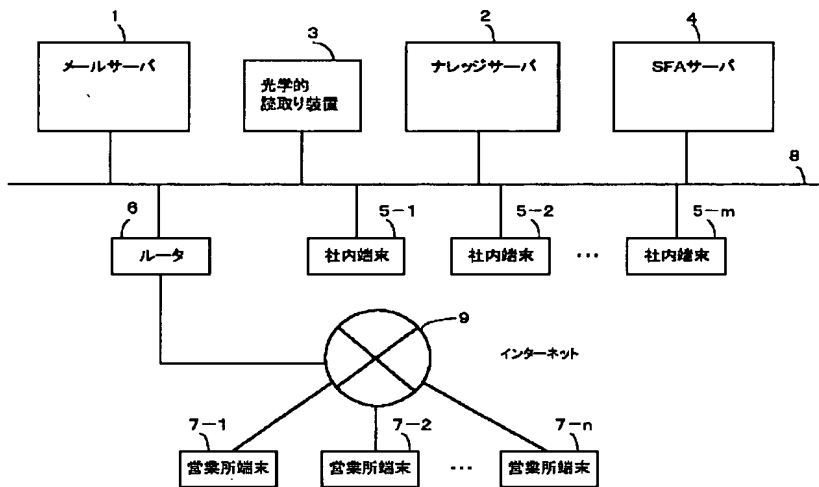
【図20】図19中の不要率参照リストの不要率を変更する処理を説明するフローチャートである。

【符号の説明】

- 1 メールサーバ
- 2 ナレッジサーバ
- 2 1 CPU
- 2 2 記憶部

- 2 3 販売指導用ナレッジDB
- 2 4 資料作成用ナレッジDB
- 2 5 送信判別リスト
- 2 6 タイマ
- 2 7 システムバス
- 3 光学的読取り装置
- 4 SFAサーバ
- 4 1 CPU
- 4 2 記憶部
- 4 3 顧客DB
- 4 4 顧客管理情報DB
- 4 5 メーリングリスト
- 4 6 不要率参照リスト
- 4 7 システムバス
- 5-1～5-m 社内端末
- 6 ルータ
- 7-1～7-n 営業所端末
- 8 LAN
- 9 外部ネットワーク

【図1】



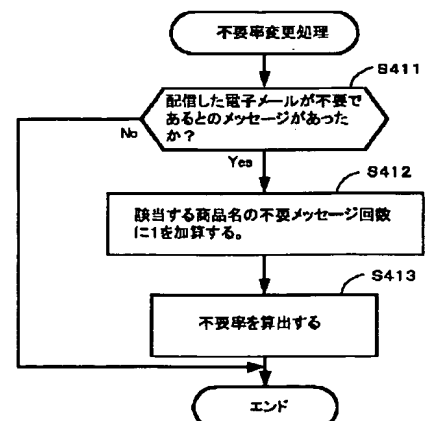
【図3】

熟度ステップ	商品名	指導内容
3	AAA1	現有設備が耐用年数を超えていない場合でも、性能が当社のものより、かなり劣っているときには買い換えを促す。
6	BBB2	顧客の要求する機能のものより、一段高いものを提示する。
...
...
...

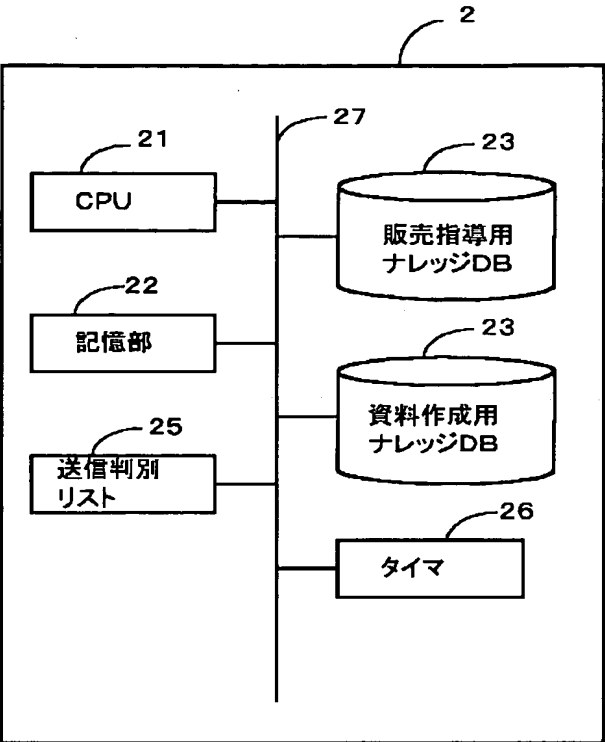
【図5】

熟度ステップ	商品名
3	AAA1
3	BBB2
...	...
...	...
...	...

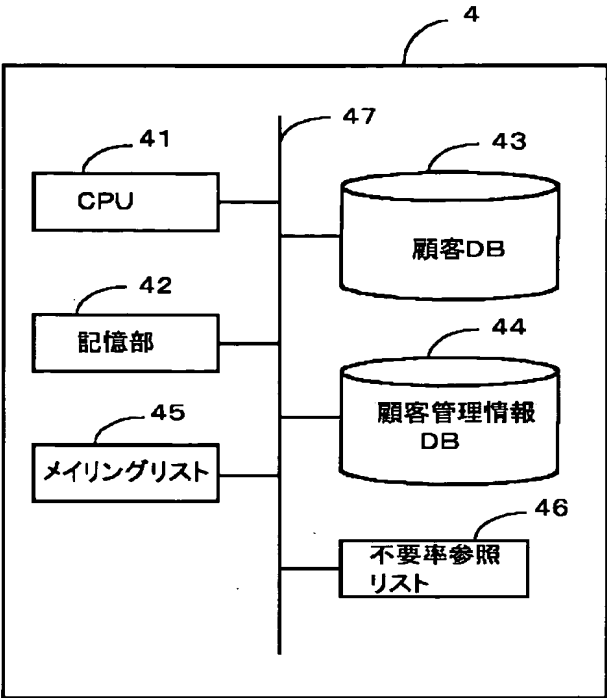
【図20】



【図 2】



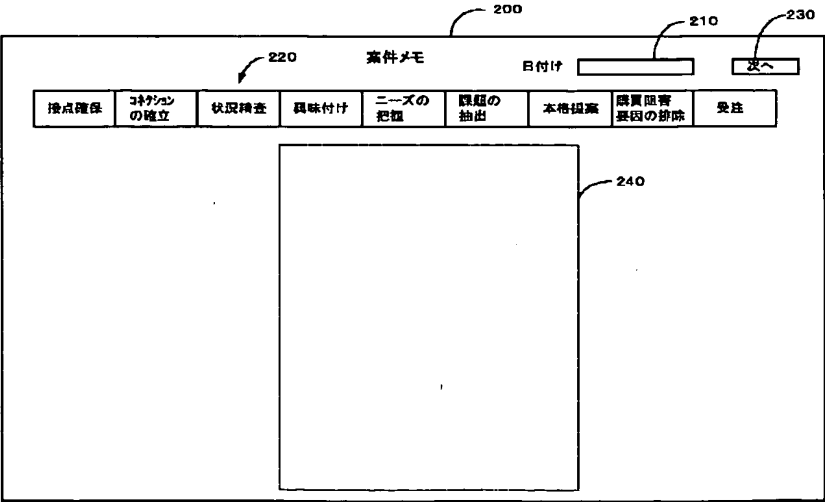
【図 6】



【図 4】

営業 所名	担当者名	顧客情報				商品名	単価	個数	売上 見込み高	粗利見 込み高	セールス見 込み値	新度 度	活動優 先度	訂込 歩度
		会社名	部署	担当者名	電話番号									
札幌	山田一郎	××株式会社	営業部	××一郎	××-×××××	AAA1	××, ×××	×××	2,000,000	1,000,000	3	7	8	1
横浜	××二郎	△△株式会社	総務部	△△二郎	××-×××××	BBB2	××, ×××	×××	1,000,000	500,000	5	2	5	3
...
...

【図 8】



【図7】

案件メモ 月 日

①営業番号 : 札幌

②担当者名 : 山川一郎

③熟度ステップ : 5

④顧客情報 :
社名 : ○○株式会社
部署名 : 営業第1課
担当者名 : 川田一郎
電話番号 : ××-××××-××××

⑤商品名 : AAA1

⑥単価 : ××, ×××

⑦個数 : ××

⑧セールス見込み値 : 3

⑨IT進捗度値 : 2

【図9】

200 案件メモ 日付け 2月10日 210 次へ 230

220

接点確保	コネクタの確立	状況調査	興味付け	ニーズの把握	課題の抽出	本格提案	購買障害要因の排除	受注
------	---------	------	------	--------	-------	------	-----------	----

案件メモ 2月12日 240

①営業番号 : 札幌

②担当者名 : 山川一郎

③熟度ステップ : 5

④顧客情報 :
社名 : ○○株式会社
部署名 : 営業第1課
担当者名 : 川田一郎
電話番号 : ××-××××-××××

⑤商品名 : AAA

⑥単価 : ××, ×××

⑦個数 : ××

⑧セールス見込み値 : 3

⑨IT進捗度値 : 2

【図12】

【図10】

300 販売指導データ

熟度ステップ 310

商品名 320

指導内容 330

(a)

500 修理履歴

顧客名 川田一郎 510

商品名 AAA1 520

修理内容 530

平成13年2日、部品××が破損していたので、交換する。

【図13】

300 販売指導データ

熟度ステップ 310

商品名 AAA1 320

指導内容 330

現有設備が耐用年を超えていない場合であっても、性能が当社のものよりかなり劣っているときには、買い換えを促す。

(b)

600 問合せ

顧客名 川田一郎 610

問合せ内容 620

平成13年3月2日、商品「AAA1」が動かなくなった。
修理を依頼します。

【図 1 1】

400

資料作成用データ

410

設定内容

熟度ステップ=6

420

営業所名	担当名	顧客情報				商品名	単位	価格	売上見込み高	粗利見込み高	ベース見込み値	熟度値	活動優先度	IT熟度
		会社名	部署	担当名	電話番号									
福井	××二郎	△△株式会社	総務部	△△二郎	××-×××××	BBB2	××,×××	×××	1,000,000	800,000	2	2	5	3
...
...

【図 1 4】

700

取引表示

顧客名

710

川田一郎

取引内容

720

平成13年3月10日、商品「BBB2」を購入する。

【図 1 5】

45

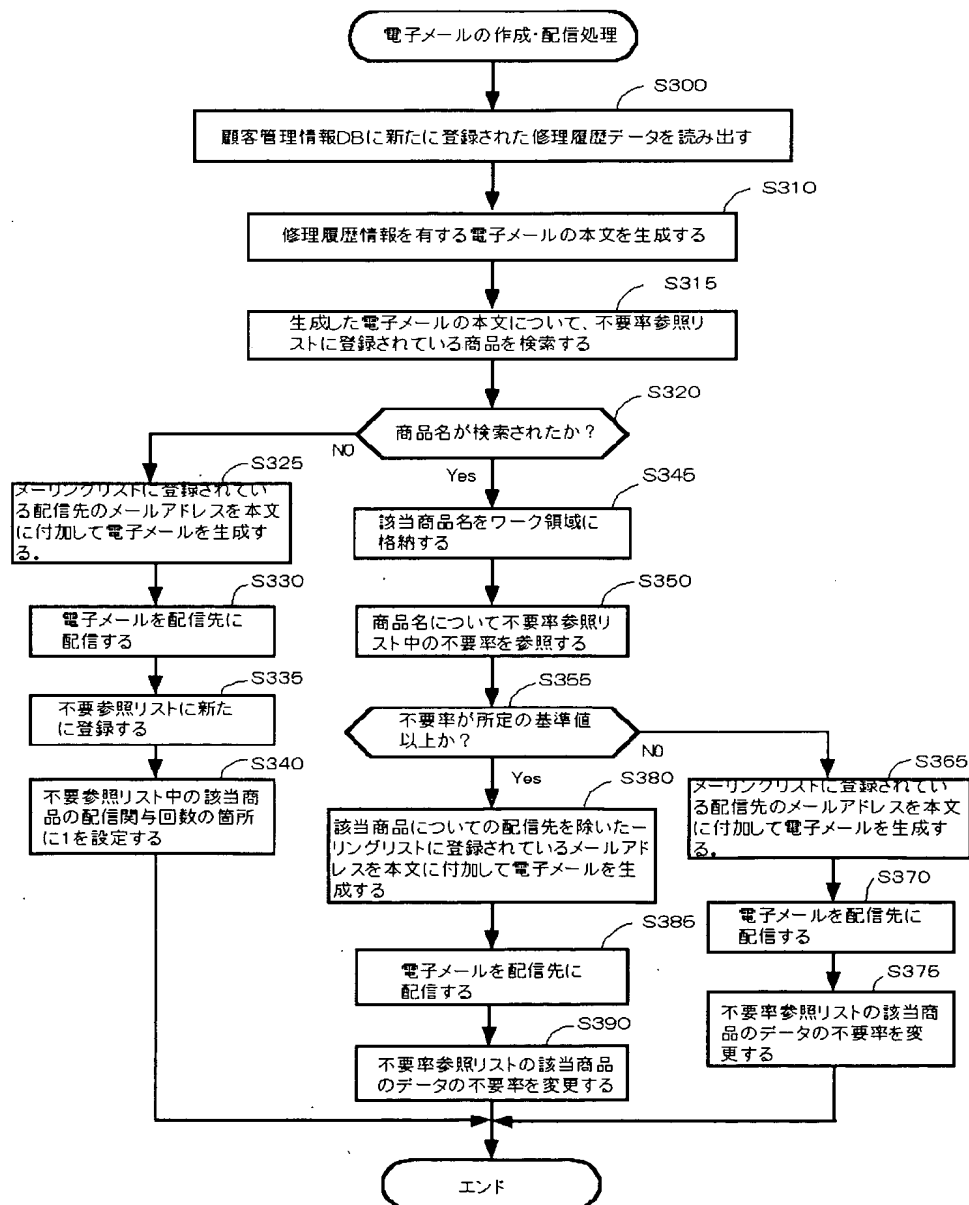
配信先	営業所名	メールアドレス
甲山一郎	札幌	kouyama@ashya. co. jp
乙海二郎	福井	kouyama@ashya. co. jp
丙野三郎	本社	kouyama@ashya. co. jp
...
...

【図16】

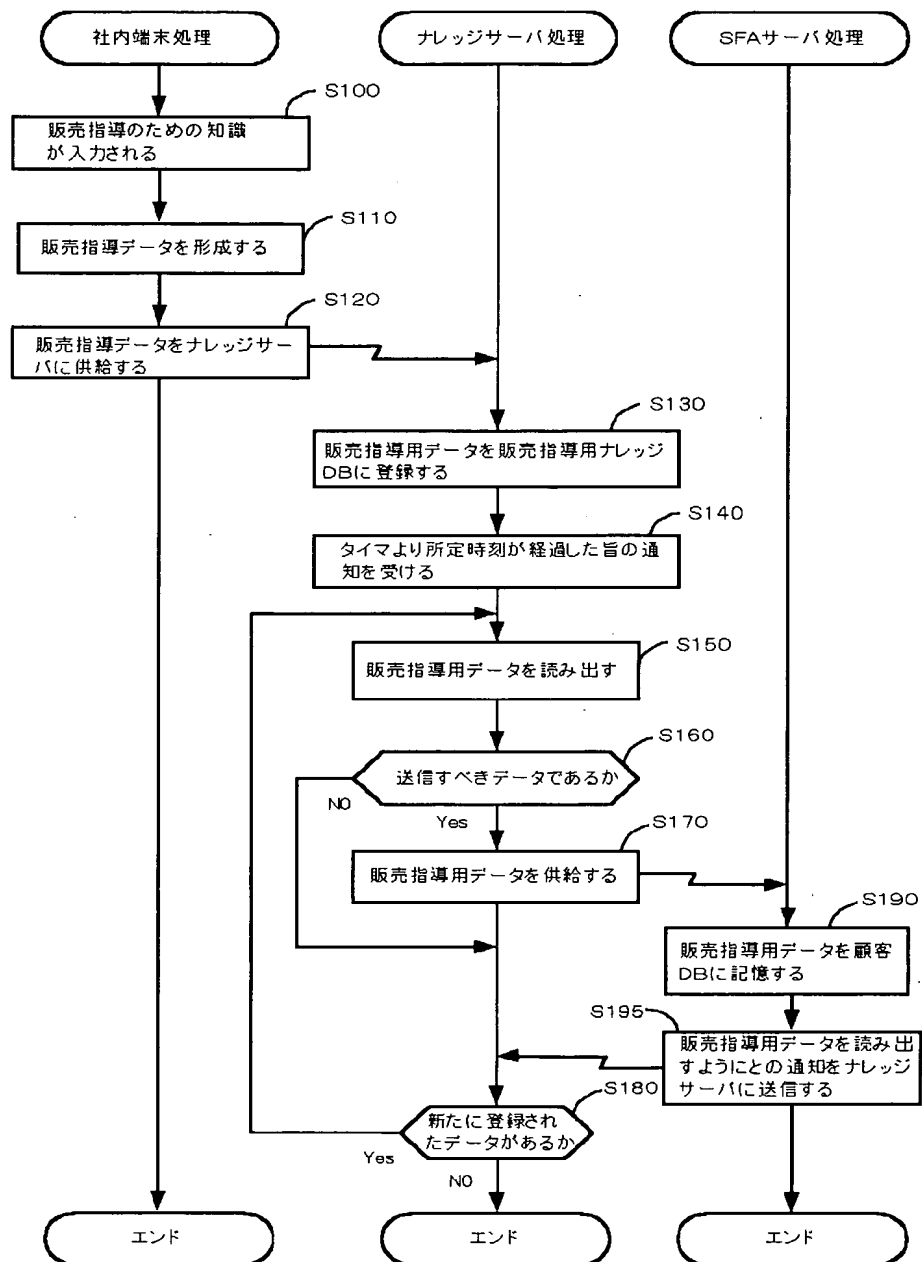
46

配信先		商品名	配信関与回数	不良 メッセージ回数	不要率
氏名	営業署名				
甲山一郎	札幌	AAA1	351	42	12.0
甲山一郎	札幌	AAA2	243	231	95.0
甲山一郎	札幌	AAA3	169	124	78.0
乙海二郎	福井	AAA1	312	37	11.8
...

【図19】



【図17】



【図18】

